

Penerapan CERC Model Dalam Krisis Komunikasi

Oleh : Pundra Rengga Andhita

Masih ingat peristiwa penolakan jenazah covid 19 di Kabupaten Banyumas? Menurut informasi, sudah ada 7 orang yang ditetapkan sebagai tersangka. Peran yang mereka lakukan terkait upaya menghalangi proses pemakaman dan memprovokasi masyarakat. Tidak bisa dipungkiri, praktik penolakan terhadap orang sakit sudah lama ada di masyarakat. Praktik ini mudah ditemui dalam tipologi penyakit menular yang tidak hanya dialami oleh pasien hidup tetapi juga meninggal. Inilah salah satu polemik yang muncul dalam pandemi covid 19. Ada penolakan masyarakat terhadap pemakaman jenazah positif covid 19. Persoalan ini terjadi di beberapa daerah, salah satunya Kabupaten Banyumas. Peristiwa tersebut sempat menarik perhatian masyarakat luas. Banyumas menjadi sorotan nasional. Tidak sedikit tokoh pemerintah dan organisasi masyarakat akhirnya ikut memberikan tanggapan.

Rencana pemakaman jenazah positif covid 19 di Banyumas memang dramatis. Konon, penolakan terjadi di empat kecamatan. Bahkan salah satu lokasi penolakan berasal dari warga yang tinggal satu daerah dengan jenazah. Penolakan juga terjadi ketika jenazah sudah dimakamkan yang akhirnya dibongkar. Pembongkaran dipimpin langsung oleh Bupati Banyumas, Achmad Husein. Di kesempatan terpisah, mobil ambulans yang sedang membawa jenazah juga dihadang massa. Mereka menghalangi jalan, menyoraki dan meminta ambulans memutar balik. Dalam rekaman video yang beredar nampak Husein turun langsung mencoba meyakinkan massa bahwa pemakaman sesuai prosedur dan tidak membahayakan masyarakat. Namun massa tidak begitu saja menerima, komunikasi berlangsung dalam tensi tinggi. Ada nuansa kemarahan dari massa yang membuat suasana semakin tegang. Massa berpendapat, proses pemakaman berlangsung tanpa ada musyawarah dengan warga setempat. Menyikapi hal itu Husein berusaha tetap tenang, menunjukkan kemauan untuk mendengarkan masyarakat. Apa yang dilakukan Husein ini tepat. Persis seperti yang diungkapkan Lloyd dan Bor (1996), ketika menghadapi kemarahan atau agresifitas berlebihan maka kita harus mampu menunjukkan kemauan untuk berbicara dan mendengarkan masyarakat, tidak terbawa emosi, menjaga jarak aman dan mempertahankan kontrol terhadap situasi.

Dalam wawancara yang ditayangkan salah satu situs berita, Kompas.com (3/4), Husein mengungkapkan permintaan maafnya kepada masyarakat atas peristiwa tersebut. Ia juga mengatakan, penolakan disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan upaya edukasi kepada masyarakat. Dalam beberapa kasus, tidak efektifnya manajemen komunikasi di masa krisis sering kali menjadi penyebab awal masalah. Komunikasi yang tidak berjalan baik jika dibiarkan berpotensi memberikan dampak destruktif. Apalagi jika menyangkut ancaman kesehatan yang memengaruhi keamanan diri. Ancaman itu bisa memotivasi orang untuk mengambil tindakan spekulatif demi melindungi diri dan keluarganya.

Crisis and Emergency Risk Communication Model (CERC Model)

Ada tiga tahapan komunikasi yang perlu diperhatikan dalam krisis, yakni, sebelum kejadian, ketika kejadian dan setelah kejadian (Banks, 2011). Penolakan pemakaman jenazah covid 19 di Banyumas disebabkan karena kurangnya komunikasi di masa sebelum kejadian. Ini yang sekiranya bisa menjadi evaluasi bersama. Selain itu, kita juga mungkin perlu mempelajari strategi komunikasi yang dilakukan Centers for Disease Control and Prevention (CDC), Departemen Kesehatan dan Layanan Masyarakat Amerika Serikat dalam menghadapi serangan antraks pada tahun 2001. Serangan antraks kala itu berbeda dengan peristiwa serupa yang pernah terjadi sebelumnya di Amerika Serikat, sepanjang tahun 1915 hingga 1924. Konon, penyebaran antraks di tahun 2001 merupakan serangan teror dari sejumlah pihak, meski sulit dibuktikan.

Namun kabarnya sudah menyebar di masyarakat. Jika dibiarkan eskalasi kecemasan masyarakat akan menguat, potensi krisis melebar ke sektor lain. Kondisi itulah yang mendorong CDC melakukan strategi komunikasi integratif dengan *Crisis and Emergency Risk Communication-model* (CERC model). Sebuah model yang menggabungkan konsep *risk* dan *crisis communication* sebagai satu keterkaitan dalam mengatasi krisis di bidang kesehatan. Aspek yang diperhatikan dalam model ini adalah membangun pemahaman krisis secara holistik. Pemahaman itu menyangkut bagaimana komunikasi integratif dapat dilakukan untuk mengantisipasi ancaman lebih dini. Ancaman di sini adalah potensi meluasnya krisis kesehatan ke arah multi dimensi masyarakat.

CERC model memiliki strategi komunikasi integratif yang memperhatikan beberapa tahapan. CERC model *describes five general stages of a crisis: pre-crisis, initial event, maintenance, resolution and evaluation* (Seeger, Reynolds & Sellnow, 2009). Dalam pelaksanaannya, penerapan CERC model yang dilakukan CDC selama serangan antraks mampu meminimalisir risiko lainnya. *“The CERC model developed by the CDC significantly improves the likelihood that many of these communication activities will help contain and limit the harm”* (Seeger, Reynolds & Sellnow, 2009). Di tahun berikutnya, penerapan CERD model mulai disosialisasikan lebih luas. Lebih dari 100 ribu tenaga kesehatan diberikan pelatihan CERC model secara intensif. Model ini juga digunakan CDC ketika menghadapi krisis yang disebabkan oleh badai topan Katrina pada tahun 2005 dan 2007 di Amerika Serikat.

CERC model sebaiknya tidak dilakukan dalam skala lokal, tetapi juga nasional. Hal ini diperlukan karena covid 19 bukanlah pandemi lokal melainkan global. Pertimbangan lainnya karena penolakan jenazah positif covid 19 tidak hanya terjadi di satu daerah saja, Banyumas. Kejadian serupa terjadi di Binjai, Cianjur, Gowa, Kapuas, Mimika, Pasuruan, Padang, Semarang, dan lainnya. Banyaknya kasus penolakan menandakan ada krisis komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Inilah alasan penerapan CERC model harus terintegrasi dari atas ke bawah. Selain itu, penerapan CERC model sebaiknya juga berbarengan dengan jalinan kemitraan masyarakat melalui kelompok, lembaga, organisasi dan *opinion leader*. Inilah garda terdepan dalam memengaruhi pendapat dan mengubah persepsi preventif yang berlebihan pada masyarakat terhadap pasien covid 19. Tentu saja pesan yang disampaikan tidak hanya dalam ranah kesehatan, perlu variasi lain. Khususnya,

pesan spiritual berbasis keagamaan. Dalam kondisi seperti sekarang pesan spiritual akan menjadi rambu-rambu efektif bagi masyarakat.

Pendekatan Perubahan Perilaku

Kelompok, lembaga, organisasi masyarakat dan *opinion leader* merupakan elemen yang mudah masuk ke sektor akar rumput. Mereka lebih tekun dalam membangun adaptasi sosial dan psikologis yang relevan dengan karakteristik lokal. Salah satu pendekatan yang bisa digunakan adalah *the behavioral change*. Ini merupakan pendekatan yang ditujukan untuk mengubah perilaku individu melalui kognisi. Pendekatan ini meyakini bahwa orang adalah pengambil keputusan rasional dan perilaku kesehatannya dipengaruhi oleh kognisi. Singkatnya, untuk mendapatkan perubahan perilaku maka harus terlebih dulu memenuhi kebutuhan kognisi. Hal yang perlu dipahami adalah penolakan pemakaman jenazah positif covid 19 terjadi karena tidak bulatnya informasi yang dimiliki masyarakat. Ada anggapan bahwa meskipun jenazah sudah dikuburkan dalam tanah, penyebaran covid 19 masih dapat terjadi. Apalagi jika di sekitarnya ada pemukiman atau peternakan yang mengandalkan sumur, resapan air tanah untuk mandi dan minum. Anggapan itu menandakan adanya informasi yang terbatas mengenai risiko, non risiko dan alternatif tindakan yang sesuai dalam menghadapi positif covid 19. Kebutuhan kognisi yang tidak utuh cenderung membuat masyarakat bertindak spekulatif.

Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah pendampingan bagi positif covid 19 ataupun keluarganya. Jika selama ini pendampingan lebih fokus pada sosio-ekonomi, maka perlu kiranya sosio-psikis juga menjadi perhatian. Salah satu pendekatan yang bisa digunakan adalah *the self empowerment approach*. Sebuah pendekatan yang memberdayakan orang untuk membuat pilihan sehat bagi dirinya. Mereka bisa membuat pilihan, keputusan dan mengontrol lingkungan sosialnya. Kemampuan itu yang membuat psikis mereka tidak terbebani dengan sikap lingkungan terhadapnya. Ketika ada diskriminasi mereka menjadi lebih kebal, fisik maupun mentalnya. Akhir kata, pandemi covid 19 masih berlangsung hingga kini. Kecemasan masyarakat mungkin akan berhenti ketika obat atau vaksinnya telah ditemukan. Sebelum terjadi, potensi konflik lain akibat covid 19 masih bisa bermunculan. Inilah yang harus disikapi dengan cermat, cepat dan tepat.

Sumber : Radarbanyumas.co.id, Senin 27 Juli 2020

<https://radarbanyumas.co.id/penerapan-cerc-model-dalam-krisis-komunikasi/>